Image not found or type unknown

La médiation légale et réglementaire dans le code de la consommation

Actualité législative publié le **25/11/2020**, vu **2641 fois**, Auteur : Jérôme CHAMBRON, BAC+4 en Droit acquis en 2000 à l'Université Grenoble Alpes ou UGA

La médiation légale et réglementaire dans le code de la consommation

Code de la consommation, dila, légifrance :

Article L616-1

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Tout professionnel communique au consommateur, selon des modalités fixées par décret en Conseil d'Etat, les coordonnées du ou des **médiateurs** compétents dont il relève.
Le professionnel est également tenu de fournir cette même information au consommateur, dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de ses services.

Source à jour :

ww.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223389/#LEGISCTA00003

Article R616-1

Création Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 - art.

En application de l'article L. 616-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des **médiateurs** de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou, en l'absence de tels supports, par tout autre moyen approprié. Il y mentionne également l'adresse du site

internet du ou de ces **médiateurs**.

Source à jour :

nce.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032808378?etatTexte=VIGUEUR&etatTexte=VIGUEUR_DIFF#LEGIA

Article L612-1

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un **médiateur** de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.
Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre **médiateur** de la consommation répondant aux exigences du présent titre.
Lorsqu'il existe un **médiateur** de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir.
Les modalités selon lesquelles le processus de médiation est mis en œuvre sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

Article L612-2

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Un litige ne peut être examiné par le **médiateur** de la consommation lorsque :
1° Le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
2° La demande est manifestement infondée ou abusive ;
3° Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre **médiateur** ou par un tribunal ;
4° Le consommateur a introduit sa demande auprès du **médiateur** dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
5° Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.
Le consommateur est informé par le **médiateur**, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier, du rejet de sa demande de médiation.

Article L612-3

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

La médiation des litiges de consommation est soumise à l'obligation de confidentialité prévue par l'article 21-3 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative.

Article L612-4

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Est interdite toute clause ou convention obligeant le consommateur, en cas de litige, à recourir obligatoirement à une médiation préalablement à la saisine du juge.

Article L612-5

Création Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art.

Lorsqu'un **médiateur** public est compétent pour procéder à la médiation d'un litige de consommation, ce litige ne peut donner lieu à d'autres procédures de médiation conventionnelle, au sens du présent titre, sous réserve de l'existence d'une convention, notifiée à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation mentionnée à l'article L. 615-1, qui répartit les litiges entre les **médiateurs** concernés.

Source à jour :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223347/#LEG

Article R612-1

Créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 - art.

La médiation des litiges de la consommation mentionnée au 5° de l'article L. 611-1 satisfait aux exigences suivantes :
1° Elle est aisément accessible par voie électronique ou par courrier simple à toutes les parties, consommateur ou professionnel ;
2° Elle est gratuite pour le consommateur à l'exception des frais prévus aux 3° et 4° ;
3° Les parties ont la faculté, à leur charge, de se faire représenter par un avocat ou de se faire assister par toute personne de leur choix à tous les stades de la médiation ;
4° Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

parties.

Article R612-2

Créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 - art.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, le **médiateur de la consommation** notifie aux parties par voie électronique ou par courrier simple sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

Article R612-3

Créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 - art.

Le **médiateur** communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.
Le **médiateur** peut recevoir les parties ensemble ou séparément. A défaut d'accord amiable entre elles, il leur propose une solution pour régler le litige.

Article R612-4

Créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 - art.

Le **médiateur**, en faisant connaître aux parties la solution qu'il propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :
1° Qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
2° Que la participation à la médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
3° Que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.
Le **médiateur** précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

Article R612-5

Créé par Décret n°2016-884 du 29 juin 2016 - art.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification mentionnée à l'article R. 612-2. Le **médiateur** peut

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Il en avise immédiatement les parties.

Source à jour :

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032808326/#LEG

DE PLUS :

https://www.energie-mediateur.fr/wp-content/uploads/2024/05/mne-ra2023-web.pdf

https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/saisir-mediateur

https://mediateur-notariat.notaires.fr/

https://medicys.fr/

CONNEXE :

https://www.legavox.fr/blog/jerome-chambron/conciliateur-justice-services-sont-redevenus-34112.htm

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés